

## مقدمة

تؤكد «انتصار يونس» أن «الحياة سلسلة من عمليات التوافق، يُعدل فيها الفرد سلوكه في سبيل الاستجابة للموقف المعقد الذي ينتج عن حاجاته ودوافعه، وقدرته ووسيلته في إشباع هذه الدوافع». (٥ : ٣٣٤)

## أساليب التوافق النفسي والاجتماعي مع أخطاء الحياة اليومية وعلاقتها بالرضا عن العمل

د. علي عبدالسلام علي

أستاذ علم النفس المساعد

كلية الآداب ببها - جامعة الزقازيق

والفرد في محاولاته لتحقيق توافقه، يقوم بمحاولات بعضها يتم على المستوى الشعوري مثل: زيادة الجهد للتغلب على العوائق، أو تحقيق الهدف أو تغييره، أو إعادة تقدير الموقف المحيط أو الصراعى بصورة واقعية. ومن الممكن أن تحل معظم الإحباطات والصراعات التي يعيشها الفرد في حياته اليومية على المستوى الشعوري. وأما الصراعات والإحباطات العميقة الجذور والتي لا يمكن حلها على هذا المستوى فإنها تؤدي إلى ظهور محاولات توافقية لا شعورية وهي الأساليب الدفاعية، وتشكل هذه الأساليب عناصر هامة في بناء شخصية الفرد بجانب الصراعات والإحباطات التي أدت إلى ظهورها. (١٩: ٤٨)

ونتيجة لتعدد الأدوار التي يقوم بها العمال في حياتهم اليومية يضطرون إلى عمل أخطاء كثيرة غالبا ما تدهشهم، وأحيانا ما يحزنون، ويعتذرون لحدوثها، ولكن سرعان ما يقعوا فيها، وكما يؤكد فرويد، Freud «أن أخطاء الحياة اليومية كامنة في عملية النسيان لدى الفرد، وأن الكبت الذي يتعرض له هو العامل الأساسى في عملية النسيان» (٣٠: ٩٥).

ولا يقف العامل موقفا سلبيا تجاه المواقف التي تعرضه للضغط النفسى، بل يحاول فى العادة العمل على حلها، ويتوقف ذلك على قدراته، وإطاره المرجعى للسلوك، ومهارته فى تحمل التأزم، والضغط النفسى، وكثيرا ما تجمع استجاباته التكيفية لمواجهة مثل هذه المواقف التي تسببها أخطاء الحياة اليومية حتى لا يقع فريسة للاضطرابات النفسية، ويصل إلى أعلى مستويات التوافق النفسى والاجتماعى، ويحقق الرضا فى عمله. (٥: ٣٤٤)

ويؤكد ماكينيل، Mc Kennell أن نتائج الدراسات والنظريات تشير إلى وجود نوعين من الرضا عن العمل الأول: الرضا القائم على جانب انفعالى وجدانى والثانى: الرضا القائم على الجانب المعرفى. (٤٥: ٣٨٩-٤٢٦)

ويتأثر الرضا عن العمل بكثير من العوامل، يتعلق جزء منها بالعمل ومتطلباته ومسئوليته ويتعلق الجزء الآخر بالعامل نفسه وشخصيته، ودوافعه، وانفعالاته، ورغباته، ومدى توافقه النفسى والاجتماعى، فى حين أن جزءا آخر من هذه العوامل يتعلق بالجوانب الاجتماعية للوظيفة أو المهنة (١٥: ٥٦٩: ٥٩٥).

وتشير معظم نتائج الدراسات والبحوث السابقة إلى بعض العناصر الأساسية التي تسبب الرضا عن العمل ومن أهمها: وضع العامل فى العمل الذى يتناسب مع قدراته ومهاراته الجسمية والنفسية والعقلية، وتوفير المناخ المناسب فى محيط العمل، وتأهيل العامل على معالجة أخطاء الحياة اليومية حتى يتفادى النتائج السلبية من مظاهر القلق والتوتر والإحباط، وتحقيق التوافق النفسى والاجتماعى للعامل لرفع قدرته على الإنتاج، وتهيئة الفرص للخلق والابتكار والمبادأة الفردية (١٦: ٢٣٦: ٢٣٧).

### الإطار النظرى :

إن التوافق النفسى والاجتماعى الناجح يتجه نحو بناء الأنا، أو ازدياد شعور الفرد بأهمية الذات بشكل واضح. وأن اتباع هذا الأسلوب التوافقى يقوى من شخصية الفرد، ويجعله أفضل استعدادا لمواجهة المشكلات المهنية، وأخطاء الحياة اليومية، والتي تتطلب مجهودا إراديا للتعامل معهم، وتجاوز أزماتهم حتى يصل إلى أقصى درجات مستويات الرضا فى عمله، والإحساس بالسعادة فى حياته. (٨: ٣٩٠).

١- تعثرات في الكلام وفي اللسان Slips In Speech on

Slips of Tongue

وتعثرات الكلام تعني الخطأ في استدعاء شيء ما نريده، وهذا ما يسبب لنا أحيانا كثير من الحرج.. ولقد حاول كل من «ماير Mayer» و«مرنجر Meringer» تفسير هذا الخطأ على أساس التشابهات في تكوين الحروف لبعض الكلمات.

٢- زلات القلم Slips Of Pen وهي أخطاء في الكتابة

تحدث عندما نكتب أشياء لا نقصدها تحديدا في الكتابة.

٣- الأخطاء المطبعية Misprints ويقصد بها الأخطاء

التي تنتج من عمال المطابع، أو المؤلفين، أو جامعي أحرف الطباعة، أو محرري الصحف، ومن الصعب رؤيتها كأخطاء.

٤- الأخطاء المعرفية Mistakes Of Recognition

وتحدث بطريقة لا شعورية ويفسرها «فرويد» Freud على أساس الكبت الكامن في اللاشعور الإنساني، وينظر إليه كنوع من عدم السواء.

٥- أخطاء في القراءة : Mistakes Of Reading ،

فالرغبات اللاشعورية العميقة تعبر عن نفسها، وتشوش أحيانا على ما نقرأ فتحدث أخطاء في القراءة.

٦- السهو في الكتابة (أو الطباعة) : Forgetting Im-

pressions ، وتظهر أحيانا في خبرتنا العامة، وتجعلنا نندش، ولكن نكون على استعداد لتقبل انطباعاتنا لتصحيح الأخطاء التي نقع فيها أثناء الكتابة أو الطباعة.

ولقد اهتم بعض الباحثين في الآونة الأخيرة بدراسة المواقف الضاغطة، والأزمات التي تسببها أخطاء الحياة اليومية، وكيفية التوافق النفسي والاجتماعي معها، ولقد أشار «رودلف موس» Rodolf Moos إلى نوعين من الاستراتيجيات الاستيعابية التي يوظفها الأفراد للتعامل مع أحداث الحياة اليومية، وفي مواجهة الانعكاسات النفسية السالبة التي تحدثها أخطاء الحياة اليومية، وتتكون هذه الاستراتيجيات الاستيعابية من مجموعة من أساليب التوافق النفسي والاجتماعي حتى لا يقع الفرد فريسة للاضطرابات النفسية. وللإستراتيجيات الاستيعابية الإقدامية والإحجامية جانبان هما : المعرفي والسلوكي، ولهذا يسمى أسلوب التوافق الفردي في التعامل مع هذه المواقف إقداميا معرفيا، أو إقداميا سلوكيا، أو يكون إحجاميا معرفيا، أو إحجاميا سلوكيا، وعندما يواجه العمال أزمة مع أخطاء الحياة اليومية فإنهم يستخدمون أسلوبين معرفيين هما :

الأول : التحليل المنطقي لمحاولة فهم الأزمة التي تسببها أخطاء الحياة اليومية.

الثاني : التقييم الموضوعي لهذه الأزمة، ومحاولة حلها بطريقة موضوعية تتناسب مع الواقع، وبحيث لا تسبب به انعكاسات نفسية سلبية.

وهناك أيضا أسلوبان سلوكيان يستخدمهما العمال هما :

الأول : أسلوب تحديد المشكلة ومحاولة حلها.

الثاني : البحث عن الإثباتات البديلة عن طريق البحث عن أنشطة بديلة، ومحاولة خلق مصادر جديدة للإشباع. (٥٠ : ٣- ٢٨)

ولقد أشار «هانز ريج بتييا» Hans Raj Bhatia إلى كثير من أخطاء الحياة اليومية التي تواجه العاملين في حياتهم المهنية وهي :

٧- نسيان النوايا أو الأهداف : Forgetting Of Intentions ،  
وهي تنتج من الصراعات الداخلية، والرغبات المكبوتة  
للعامل، وتؤدي إلى نسيان ما وعد به .

٨- أخطاء في الأفعال : Mistakes Of Action وغالباً  
ما يكون السلوك الكامن في هذه الأفعال ناتجاً من  
الرغبات المكبوتة، فالفعل الذي نتمنى تنفيذه جزئياً أو  
كلياً يتم بطريقة خاطئة، أو لا يتم في ميعاده لأنه غير  
متسق مع الرغبات الداخلية للفرد .

٩- الأفعال الخاضعة للصدفة العرضية : Symptomatic  
And Chance Actions ، فتلك الأفعال يقوم العاملین  
بتنفيذها بدون قصد وبطريقة عرضية، وبدون أي  
تفكير أو رغبة .

ولقد عَقب «فرويد» على أخطاء الحياة اليومية بأنها  
تنتج من دوافع لا شعورية مكبوتة تظهر في شكل  
انحرافات يقوم بها العاملین في حياتهم اليومية بطريقة  
لا شعورية . ولكن هذا التفسير لم يقبله علماء النظريات  
النفسية الأخرى ( ٣٠ : ٩٩-١١١ )

ويؤكد «روثلز برجر ديكسون» R.Dexon أن «توافر  
مقومات الرضا عن العمل لدى العامل تؤدي إلى زيادة  
الإنتاجية، والإحساس بالرضا عن الذات، وزيادة قدرة  
العامل على التغلب على أخطاء الحياة اليومية، والوصول  
إلى التوافق النفسي والاجتماعي» ( ٥٢ : ٧٧٥ : ٨٠١ )

### الدراسات والبحوث السابقة :

\* أظهرت نتائج دراسة «فريمان إلين بيث» Feru-  
man E Beth (١٩٨٢) وجود علاقة إرتباطية بين  
أساليب التوافق النفسي الإيجابية والرضا عن العمل (٣٣ :  
١٤٧٦-١٤٨٥)

\* وأشارت نتائج دراسة «روبرت ماكجرس» R. Mc  
Grath ، وباري باركهت B.Burkhart (١٩٨٣) إلى أن  
مستوى الدخل، والتعليم، والقدرة على التوافق النفسي  
والاجتماعي من العوامل الأساسية للإحساس بالرضا عن  
العمل . ( ٤٨ : ٥٧٣-٥٨١ )

\* واتفقت نتائج دراسة «بوريس كابنوف» B. Kab-  
onoff مع نتائج دراسة «روداشتون» R. Ashton  
(١٩٨٥) في وجود علاقة إرتباطية بين أسلوب التحكم  
لدى العاملين والرضا عن العمل . ( ٤٢ : ١٩-٢٣ )

\* وأسفرت نتائج دراسة «أندرو كاكابدس»  
A.Kakabadse (١٩٨٦) عن وجود علاقة إرتباطية بين  
عدم الرضا عن العمل، وعدم القدرة على اتخاذ القرار  
داخل العمل، والحاجة إلى الاستقلالية والإحساس بعدم  
التوافق النفسي والمهني . ( ٤٣ : ٤٥٨-٤٧١ )

\* وتوصلت نتائج دراسة «ديفيد واطسون وآخرون»  
D.Watson et.al إلى أن من الأسباب الأساسية التي  
تؤدي إلى أخطاء الحياة اليومية لدى العاملين هي:  
الإحساس بعدم الرضا عن العمل، وعدم التوافق النفسي  
والاجتماعي . ( ٦١ : ١٤١-١٥٧ )

\* واتفقت نتائج دراسة «أشوك باندي» A. Pandey  
مع نتائج دراسة «بركاش» P.Prakash في أن الرضا  
المهني ينبع من توافر ظروف العمل الجيدة، وحسن  
العلاقة مع إدارة العمل، والتوافق الشخصي، وتوافر  
مصادر العلاقات الاجتماعية ( ٥٤ : ١٠٤-١١٠ )

\* وأسفرت نتائج دراسة «راجاكاليمو» R.Kalimo ،  
وجاكافوري J. vuori (١٩٩٠) عن أن استراتيجيات

التوافق مع مشكلات وأخطاء العمل تحتاج إلى كثير من المقومات من أهمها : المساندة الاجتماعية من زملاء العمل، والإحساس باحترام الذات، والتعاون في العمل، والرضا عن العمل. ( ٤٤ : ٧٦-٨٩ )

\* وأكدت نتائج دراسة : لو كاس أن تريجيور، Lucas A. Traugbler (١٩٩٠) وجود علاقة إرتباطية بين الرضا عن العمل، والقدرة على التوازن بين الأدوار الاجتماعية اليومية، والتغلب على المشكلات التي تسببها أخطاء الحياة اليومية. ( ٥٩ : ٥٠٧٤-٥٠٨١ )

\* وأظهرت نتائج دراسة : توماس مهنرت وآخرون، T. Mehnert et al. (١٩٩٠) وجود علاقة إرتباطية بين الرضا المهني وبعض المحددات الوظيفية والمهنية، والاعمال الاقتصادية، والعوامل الاجتماعية التي تواجه العامل في المنشأة الصناعية. ( ٤٩ : ٣-١٧ )

\* واتفقت نتائج دراسة : ف. جيشوري، V. Jay-ashree، ونتائج دراسة ريو Rao (١٩٩١) في وجود علاقة إرتباطية بين التوافق النفسي والاجتماعي، والقدرة على التغلب على أخطاء الحياة اليومية. ( ٤١ : ٤١-٤٤ )

\* وكشفت نتائج دراسة : سميना أماد وآخرون، Sameena Ahmad et al. (١٩٩١) وجود أربعة عوامل رئيسية تؤدي إلى الرضا عن العمل هم : طبيعة العمل، والإدارة الحسنة، والتوافق النفسي والاجتماعي، والعلاقات الاجتماعية التي يسودها التفاهم والود. ( ٢٨ : ٤٣-٤٨ )

\* وأشارت نتائج دراسة : شيري أوستروف، C. ostroff (١٩٩٢) عن وجود علاقة إرتباطية بين رضا العامل عن عمله والقدرة على الإنجاز في العمل،

وعلى التغلب على مشكلات العمل، وأخطاء الحياة اليومية. ( ٥٣ : ٩٦٣-٩٧٤ )

\* وأسفرت نتائج دراسة : بريارا كوريو وآخرون، B Curbow et al. (١٩٩٣) عن وجود علاقة إرتباطية بين الإحساس بالتفاؤل، والقدرة على الإنجاز في العمل والتوافق النفسي والاجتماعي. ( ٣٧ : ٤٢٣-٤٤٣ )

\* وأكدت نتائج دراسة : رونالد ريجيو وآخرون، R.Riggio et al. (١٩٩٣) أن مقومات التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين تقوم على المشاركة الاجتماعية، والمواجهة الواقعية لمشكلات العمل والإحساس باحترام الذات. ( ٥٥ : ٢٧٥-٢٨٠ )

\* وأظهرت نتائج دراسة : ماريان مينراد، M.Maynard (١٩٩٣) وجود علاقة إرتباطية بين الرضا المهني، والتوافق النفسي والاجتماعي، والتوازن بين تعدد الأدوار التي يقوم بها العمال. ( ٤٧ : ١٢٣-١٤٢ )

\* وكشفت نتائج دراسة : لين ليسى وآخرون، Len Lecci et al. (١٩٩٤) بعنوان : أخطاء الحياة وعلاقتها بالأهداف السريعة كمنبهات للتوافق النفسي، عن أن المساندة الاجتماعية، والقدرة على استغلال الوقت، والطاقة الإنسانية تساعد العامل على التغلب على أخطاء الحياة اليومية، والوصول إلى التوافق النفسي والاجتماعي. ( ٤٦ : ٧٣١-٧٤١ )

\* وأكدت نتائج دراسة : ليون دين روجرز، Leone D. Rogers (١٩٩٥) بعنوان العلاقة بين مناخ العمل، وإشباع الحاجات، والتوافق النفسي، والرضا عن العمل -

وجود علاقة إرتباطية بين المناخ السوى للعمل، والدافعية لدى العامل والتوافق النفسى والرضا عن العمل. (٥٩: ٢٩٢٥-٢٩١٧)

\* واتفقت نتائج دراسة كل من مارجريت بارى، M. Barry، وشارلز كروسبى، C. Crosby، ولين ليسى وآخرون، L. Lecci et al.، وتوماس مهنرت وآخرون، T. Mehmment et al. فى أن ارتفاع مستوى التفاعل الاجتماعى للعامل، وتحسن ظروفه المعيشية، والمساندة الاجتماعية من الزملاء من العوامل الأساسية التى تؤدى إلى الرضا عن العمل. (٣١: ٢١٠-٢١٦)

\* وأشارت نتائج دراسة مارك فاين، M. Fine، وكينيث أولسون K. Olson (١٩٩٧) إلى أن التوافق النفسى والاجتماعى لدى العاملين يتطلب بعض المقومات الأساسية من أهمها: المواجهة المباشرة لمشكلات العمل، والسلوك المصحوب بالروية فى التفكير، والقدرة على التحكم فى الانفعالات، والقدرة على معالجة أخطاء الحياة اليومية. (٣٩: ٣٢٥-٣٤٤)

\* وأسفرت نتائج دراسة إدوارد شانج، Edward Chang (١٩٩٨) - بعنوان «التفاوت المزاجى كأحد المتغيرات الوسيطة وتأثيره على التغلب على مشكلات الحياة اليومية» - عن أن خاصية التفاؤل المزاجى لدى العامل له علاقة إرتباطية بالتوافق النفسى والاجتماعى، وله القدرة على خفض النتائج السالبة التى تحدثها أحداث الحياة الضاغطة، وله تأثير مباشر على التغلب على الآثار النفسية السالبة التى تنتج من أخطاء الحياة اليومية. (٣٦: ٢٣٣-٢٤٠)

\* واتفقت نتائج دراسة كل من مارجريت شافر، M. shaffer، وديفيد هارسون، D. Harrison (١٩٩٨) مع نتائج دراسة شانج، Chang، وكاليمو، Kalimo، وفورى، Vuori، وكاكاباداس، Kakabadse فى أن الرضا عن العمل له مقومات أساسية يجب أن تتوافر لدى العامل من أهمها: المساندة الاجتماعية من الزملاء، والتوافق النفسى والاجتماعى مع القرين، وظروف العمل الجيدة، والنجاح فى التغلب على مشكلات وأخطاء الحياة اليومية. (٥٧: ٨٧-٧٧٨)

### تعقيب على البحوث والدراسات السابقة :

أكدت معظم نتائج البحوث والدراسات السابقة أهمية التوافق النفسى والاجتماعى للعامل والتى تعتمد على بعض المقومات من أهمها: المساندة الاجتماعية من زملاء العمل، والقدرة على المواجهة الإيجابية المباشرة لمشكلات العمل، والتغلب على أخطاء الحياة اليومية، والقدرة على الإنجاز فى العمل، والقدرة على التحكم فى الانفعالات، والمشاركة فى اتخاذ القرار.

وافقت معظم نتائج البحوث والدراسات السابقة على إبراز دور بعض العوامل الأساسية التى تؤدى إلى رضا العامل عن عمله ومن أهمها: تحسين ظروف العامل المعيشية وتنمية الدافعية فى العمل، والنجاح فى مواجهة مشكلات العمل، والقدرة على معالجة أخطاء الحياة اليومية، وعلى خلق مناخ جيد من التوافق النفسى والاجتماعى، وتوافر إدارة حسنة، وتوطيد العلاقات الاجتماعية التى يسودها الود والتفاهم مع الزملاء، والإحساس باحترام الذات.

## أهمية البحث :

### وتظهر أهمية البحث فى النقاط الآتية :

- ١- إبراز دور التوافق النفسى والاجتماعى فى التغلب على أخطاء الحياة اليومية.
- ٢- التعرف على طبيعة وخصائص أخطاء الحياة اليومية.
- ٣- إبراز دور التوافق النفسى والاجتماعى فى متغير الرضا عن العمل لدى العاملين.

## هدف البحث :

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أساليب التوافق النفسى والاجتماعى، وإبراز دوره فى التغلب على أخطاء الحياة اليومية التى تواجه العاملين فى العمل، وتحقيق التوازن النفسى والاجتماعى لهم، وتحاول هذه الدراسة معرفة طبيعة وخصائص أخطاء الحياة اليومية حتى يتم التغلب على الآثار السلبية التى تحدثها.

وتهدف الدراسة أيضا إلى إبراز دور متغير الرضا عن العمل لدى العاملين، وتشير إلى المقومات الأساسية التى يقوم عليها لتحقيق التوافق النفسى والاجتماعى للعاملين، والنجاح فى مواجهة مشكلات العمل، ومعالجة أخطاء الحياة اليومية.

## مشكلة البحث :

### تظهر مشكلة البحث فى النقاط الآتية :

- ١- إلى أى مدى تختلف أساليب التوافق النفسى والاجتماعى فى معالجة أخطاء الحياة اليومية لدى العاملين؟ وهل تصل الفروق بينها إلى حدود الدلالة الإحصائية؟

- ٢- إلى أى مدى يتباين متغير الرضا عن العمل لدى العاملين نتيجة لتعدد أساليب التوافق النفسى والاجتماعى التى يستخدمونها؟ وهل يصل التباين إلى حدود الدلالة الإحصائية؟

## فروض البحث :

### تتركز فروض البحث فى :

- ١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعة العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء الحياة اليومية ومجموعة العاملين الذين لا يستخدمون أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء الحياة اليومية.
- ٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى متغير الرضا عن العمل ، بين مجموعة العاملين المتوافقين نفسيا واجتماعيا ومجموعة العاملين غير المتوافقين نفسيا واجتماعيا.

## مفاهيم البحث وتعريفاتها :

### ١- التوافق النفسى :

يعرفه سعد المغربى ، بأنه ، عملية تقوم على محور العلاقة بين الذات والموضوع، علاقة هدفها اتباع الحاجات المختلفة لخفض التوترات، وتحقيق الوجود، والذات والإمكانات وبعبارة أخرى هو عودة الإنسان إلى حالة من الاتزان الذى اختل نتيجة للمثيرات المختلفة. (٩: ١١)

وتعرف إنتصار يونس ، التوافق فى معناه العام بأنه ، حالة التوازن، والتوافق بين الفرد وبيئته، أو بين العمليات والوظائف النفسية للفرد، والناشئة عن خفض أو إزالة

التوتر الناتج عن حاجة، أو دافع دون الوقوع في صراع ،  
( ٥ : ٣٣٤ )

ويعرفه ، أحمد عزت راجح ، بأنه ، قدرة الفرد على  
تغيير سلوكه وعاداته عندما يواجه موقفا جديداً، أو مشكلة  
مادية أو اجتماعية أو خلقية، أو صراعاً نفسياً، تغييراً  
يناسب هذه الظروف الجديدة ، ( ٢ : ٥٧٨ )

ويعرفه «نصر البعلى وآخرون» ، بأنه «مجموعة من ردود  
الأفعال التى يعدل بها الفرد بناءه النفسى، أو سلوكه ليجيب  
عن شروط محيطه به، أو خبرة جديدة» ، ( ٢٩ : ١٢١ )

ويعرفه ، فرويد ، بأنه ، قدرة الفرد على أن يقوم  
بعملياته العقلية والنفسية والاجتماعية على خير وجه ،  
ويشعر أثناء القيام بها بالسعادة والرضا، فلا يكون خاضعاً  
لرغبات الهوى، ولا يكون عبداً لقسوة الأنا الأعلى، وعذاب  
الضمير، ولا يتم له ذلك إلا إذا توزعت الطاقة النفسية  
توزيعاً يحوز الأنا على أغلبية ليصير قوياً يستطيع أن يوازن  
بين متطلبات الهوى، وتحذيرات الأنا الأعلى، ومقتضيات  
الواقع ، ( ٢٣ : ٦٨ )

وتعرف ، المدرسة السلوكية ، الشخص المتوافق بأنه  
«هو الشخص الذى استطاع أن يكون عادات سوية نتجت  
من خلال إرتباطات بين متغيرات حسية، واستجابات  
جسمية وعقلية وانفعالية واجتماعية دعمت بالإثابة،  
وتكررت فتكونت عادة» ، ( ١٩ : ٥٢ )

ويعرف ، كابلين ، Caplin بأنه من العوامل المختلفة  
المتصلة بالعمل، والتى من شأنها أن تجعل الفرد راضياً  
عن عمله، راغباً فيه، ومقبلاً عليه من بدء يومه دون  
تذمر ، ( ٢٠ : ٣٤ )

## ٢- التوافق الاجتماعى :

يعرفه ، صلاح مخيمر ، بأنه ، علاقة متناغمة مع  
البيئة تنطوى على القدرة على إشباع معظم حاجات الفرد،  
أو تجيب على معظم المتطلبات الفيزيائية والاجتماعية  
التي يعانها الفرد ، ( ١١ : ١٥ )

ويعرفه ، جابر عبد الحميد ، بأنه ، تفاعلاً متصلاً بين  
الشخص وبيئته، وكل منها يؤثر على الآخر ويفرض عليه  
مطالبه، فأحياناً يحقق الشخص التكيف حين يرضخ  
ويتقبل الظروف التى تفوق قدراته على التغيير، وأحياناً  
يتحقق هذا حين ترضخ البيئة لأنواع النشاط الشخص،  
وفى معظم الأحيان يكون التكيف توافقياً بين هذين  
الموقفين المتقابلين، ويكون سوء التكيف إخفاقاً فى  
الوصول إلى هذا التوافق ، ( ٦ : ٣٦٧ )

ويعرفه ، أحمد راجح، بأنه «حالة من التوافق  
والانسجام بين الفرد ونفسه، وبينه وبين بيئته فى قدرته  
على إرضاء أغلب حاجاته، وتصرفه تصرفاً مرضياً إزاء  
مطالب البيئة المادية والاجتماعية» ، ( ٢ : ٥٧٨ )

ويعرفه ، محمود الزيدى ، بأنه «القدرة على إقامة  
علاقات اجتماعية مع الآخرين مثمرة وممتعة، وتتسم  
بقدره الفرد على الحب والعطاء هذا من ناحية، ومن ناحية  
أخرى القدرة على العمل المنتج الفعال الذى يجعل من  
الفرد شخصاً نافعا فى محيطه الاجتماعى» ، ( ١٤ : ١٥٣ )

## ٣- أخطاء الحياة اليومية :

يعرف ، بيم ألن ، Bem Allen أخطاء الحياة اليومية  
بأنها ، مجموعة من الأخطاء التى يقع فيها الفرد فى  
حياته اليومية، وتسبب الكثير من مصادر الإحباطات،  
والقلق، والتوتر، ولا بد من توافق الفرد معها ، ( ٢٩ : ٥ )



ويعرفها كل من «هارت سو Hartsough»، وسفيت  
سكاى Savitsky، بأنها «مجموعة متعددة من الأفعال  
والسلوك أحيانا ما تكون خاضعة للصدفة العرضية،  
وتكرارها يسبب الكثير من مصادر الإحباط والتوتر لدى  
الفرد»، (٣٤:٦٦٢)

#### وستبنى الدراسة الحالية التعريف الآتى لأخطاء الحياة اليومية بأنها :

« مجموعة متنوعة من الأخطاء يرتكبها العاملين فى  
مجال العمل، وبطريقة غير مقصودة يضطرون لفعالها،  
وأحيانا يحزنون لارتكابها، ويتعذرون لحدوثها، ولكنها تسبب  
لهم كثيرا من الإحباط، ولا سبيل للعمال إلا أن يستخدموا  
سلسلة من أساليب التوافق النفسى والاجتماعى معها،

#### ٤- الرضا عن العمل : Job Satisfaction

يرى «سوير» Super أن الرضا عن العمل يتوقف  
على المدى الذى يجد فيه العامل منفذا مناسباً لقدراته  
وميله، وسماته الشخصية، ويتوقف أيضا على موقعه  
العلمى، وعلى طريقة الحياة التى يستطيع أن يقوم بالدور  
الذى يتمشى مع نموه وخبرته»، (١٥:٢٣٧)

ويعرف «أحمد صقر عاشور» الرضا عن العمل بأنه  
«يتحدد بمقدار الإشباع التى يحصل عليها العامل،  
والتي تكون وظيفته هى مصدرها الأساسى»، (٣:٢٤)

ويعرفه «حامد بدر» بأنه، عبارة عن درجة شعور  
العامل بمدى إشباع الحاجات التى يرغب أن يشبعها من  
وظيفة من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة»، (٧:٢٢)

ويعرف «ستون» A. Stone، ونيل J. Neale بأنه  
«حالة انفعالية أو مزاجية تختلف من يوم لآخر»،  
(٥٨:١٣٨)

ويعرفه «يحيى مهني» بأنه «حصيلة العوامل المتعلقة  
بالفرد والعمل، والتى تجعل الفرد محبا لعمله مقبلا عليه  
فى بدء يوم»، (٢٧:٣٤)

ويعرفه «عدلى كامل فرج» بأنه «حالة انفعالية من  
السعادة أو الشعور الإيجابى»، (٢٠:٤٧٩)

ويعرفه «عويد المشعان» بأنه «حالة مزاجية ثابتة أو  
عارضة، وبالتالي فهى تنتج عن إشباع للدوافع الفردية من  
خلال العمل»، (١٥:٥٦٩)

ويعرفه «ناصر العدلى» بأنه «هو الشعور النفسى  
بالقناعة، والارتياح، والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات،  
والتوقعات مع العمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل، ومع الثقة  
والولاء والانتماء للعمل، مع العوامل والمؤشرات الأخرى  
ذات العلاقة»، (٢٥:١٨)

#### وستبنى الدراسة الحالية التعريف الآتى للمرضى عن العمل بأنه :

«إحساس العامل بالتوافق النفسى والاجتماعى،  
والانتماء لبيئة العمل، والشعور الإيجابى للفعال فى علاقته  
مع زملاء العمل، ولديه القدرة على معالجة مشكلات  
العمل بصورة إيجابية».

#### المنهج والإجراءات :

#### أولا - عينة البحث :

تتكون عينة البحث من مجموعتين:

الأولى: وتمثل مجموعة العاملين الذين يستخدمون  
أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء  
الحياة اليومية، وقوامها خمسون عاملا من فئات العمل  
المختلفة تم اختيارهم من المحافظات الآتية: الشرقية،  
والقليوبية، والقاهرة ومن أهم خصائصها :

## كفاءة المقياس :

### ١- ثبات المقياس :

تم حساب معامل ثبات مقياس التوافق الشخصي والاجتماعي للراشدين - على عينة قوامها (٥٠ من العاملين، منهم ٢٥ يستخدمون أساليب التوافق النفسي والاجتماعي للتغلب على أخطاء الحياة اليومية، ٢٥ من العاملين لا يستخدمون من هذه الأساليب - بطريقة ألفا كرونباخ، والتجزئة النصفية بمعادلة سبيرمان / براون، وظهرت النتائج في الجدول الآتي:

جدول رقم (١) يوضح معاملات ثبات بمقياس التوافق الشخصي والاجتماعي للراشدين.

الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	
		معادلة سبيرمان/ براون	معادلة جتمان
التوافق الجسدي	٠,٨٢	٠,٨٢	٠,٨٢
التوافق النفسي	٠,٨٢	٠,٨٢	٠,٨٢
التوافق الأسرى	٠,٧٦	٠,٧٦	٠,٧٦
التوافق الاجتماعي	٠,٧٩	٠,٧٩	٠,٧٩
الانسجام مع المجتمع	٠,٧٥	٠,٧٥	٠,٧٥

يتضح من الجدول رقم (١) أن معاملات ثبات المقياس تتراوح ما بين (٠,٧٤ - ٠,٨٢)، وكلها معاملات ثبات مرتفعة تدل على تمتع المقياس بدرجة جيدة من الثبات.

١- تتراوح أعمارهم ما بين (٢٥-٣٥ عاما)، بمتوسط عمرى قدره (٣٠ عاما).

٢- جميع أفراد المجموعة من العُذاب والمتزوجين العاملين.

٣- جميع أفراد المجموعة حاصلين على مؤهلات متوسطة، وعالية.

٤- جميع أفراد المجموعة يتعرضون لأخطاء الحياة اليومية.

الثانية: وتمثل مجموعة العاملين الذين لا يستخدمون أساليب التوافق النفسي والاجتماعي للتغلب على أخطاء الحياة اليومية، وقوامها خمسون عاملا من فئات العمل المختلفة، تم اختيارهم من نفس محافظات المجموعة الأولى، وبنفس المواصفات السابقة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فى المستوى العمرى، والاقتصادى، والاجتماعى، والتعليمى، والحالة الاجتماعية.

## ثانيا - الأدوات :

أولا - مقياس التوافق الشخصي والاجتماعي للراشدين:

مؤلف هذا المقياس هو د. على محمد الديب، (١٩٩٤)، ويتكون من (١٠٠ عبارة)، تستهدف التعرف على المواقف التي يشعر فيها الفرد بالتوافق الشخصي والاجتماعي، وقد تم تقسيم هذه المواقف إلى الأبعاد الخمسة الآتية: التوافق الجسدي، والتوافق النفسي، والتوافق الأسرى، والتوافق الاجتماعي، والانسجام مع المجتمع. (١٥٣:١٥٧)

جدول رقم (٢) يوضح نتائج الصدق العاملي لمقياس التوافق الشخصي والاجتماعي للراشدين

الأبعاد	العوامل قبل التدوير		العوامل بعد التدوير		الاشتراكيات
	الأول	الثاني	الأول	الثاني	
التوافق الجسدى	٠,١٤	٠,٩٨	٠,٠٠٢	٠,٩٩	٠,٩٨
التوافق النفسى	٠,٨٦	٠,٠٠٢	٠,٨٦	٠,٠٠٢	٠,٧٣
التوافق الأسرى	٠,٨١	٠,١٩	٠,٨٣	٠,١١	٠,٧٠
التوافق الاجتماعى	٠,٨٤	٠,٠٢	٠,٨٤	٠,٠٠٠٠٢	٠,٧١
الانسجام مع المجتمع	٠,٥٣	٠,١٢	٠,٥٢	٠,١٧	٠,٣٠
الجذر الكامن			٢,٤٠	١,٠١	
نسبة التباين			٤٨,٠٣	٢٠,١٨	
النسبة الكلية للتباين			٦٨,٢١		

### ثانيا - مقياس الرضا عن العمل :

مؤلف هذا المقياس هو ، عبد الحميد صفوت ، (١٩٩٨) ، وقد استمد فقراته الخام من « مقياس منيسوتا للرضا عن العمل ، MSQ ويتكون من عشرين فقرة أضاف إليها المؤلف ثمانية فقرات لتغطية «متغير الرضا عن العدالة» ، ويتكون أيضا المقياس من خمسة أبعاد هى : الرضا عن عدالة التوزيع، والرضا عن الإنجاز، والرضا المعرفى، وعدالة الإجراءات، والرضا عن الذات. (١٣: ٣٨٩-٣٩٥)

### ثبات مقياس «الرضا عن العمل» :

تم حساب معامل ثبات - على عينة قوامها (٥٠ من العاملين، منهم ٢٥ يستخدمون أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء الحياة اليومية، ٢٥ من العاملين لا يستخدمون هذه الأساليب - بطريقة

من الجدول رقم (٢) تم حساب الصدق العاملي لمقياس التوافق الشخصى والاجتماعى للراشدين على العينة الكلية للدارسة وقوامها (١٠٠ من العاملين) ، وأظهرت النتائج أن العامل الأول يتشعب بنسبة تباين قدرها (٤٨,٠٣) بأبعاد التوافق النفسى، والأسرى، والاجتماعى، والانسجام مع المجتمع، ويمكن تسميته بعامل التوافق النفسى والاجتماعى.

أما العامل الثانى فيتشعب بنسبة تباين قدرها (٢٠,١٨) بعيد التوافق الجسدى فقط.

وحيث أن النسبة الكلية للتباين تساوى (٦٨,٢١) ، وهى نسبة جيدة مما يدل على تمتع المقياس بدرجة جيدة من الصدق العاملي.

جدول رقم (٤) يوضح نتائج الصدق العاملى لمقياس «الرضا عن العمل»

الأبعاد	تشبعات العوامل	الاشتراكيات
الرضا عن العمل	٠,٨٦	٠,٧٤
الرضا عن عدالة التوزيع	٠,٨٩	٠,٨٠
الرضا عن الإنجاز	٠,٩٣	٠,٨٦
الرضا المعرفى	٠,٨١	٠,٦٦
عدالة الإجراءات	٠,٩٠	٠,٨١
الرضا عن الذات	٠,٤١	٠,١٧
الجذر الكامن	٤,٠٣	
نسبة التباين	٠,٦٧	

يتضح من الجدول رقم (٤) تشبع أبعاد المقياس على عامل واحد يمكن تسميته بعامل «الرضا عن العمل» بنسبة تباين قدرها (٠,٦٧)، وهى نسبة جيدة مما يدل على تمتع المقياس بدرجة جيدة من الصدق العاملى.

### نتائج البحث:

تتضمن نتائج الدراسة الحالية جدولين إحصائيين لتوضيح الفروق بين المجموعتين على أبعاد المقاييس الآتية:

- ١- مقياس التوافق الشخصى والاجتماعى على الراشدين.
- ٢- مقياس الرضا عن العمل.

أولاً - نتائج تطبيق مقياس «التوافق الشخصى والاجتماعى للراشدين».

«ألفاكرونباخ» والتجزئة النصفية بمعادلة «سبيرمان / براون» وجتمان، وظهرت النتائج فى الجدول الآتى :

جدول رقم (٣) يوضح معاملات ثبات «مقياس الرضا عن العمل»

الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	
		معادلة سبيرمان / براون	معادلة جتمان
الرضا عن العمل	٠,٧٧	٠,٨٢	٠,٨٢
الرضا عن عدالة التوزيع	٠,٧٣	٠,٧٧	٠,٧٨
الرضا عن الإنجاز	٠,٨٦	٠,٧٥	٠,٧٥
الرضا المعرفى	٠,٧٥	٠,٧٧	٠,٧٨
عدالة الإجراءات	٠,٨٣	٠,٨٢	٠,٨٢
الرضا عن الذات	٠,٧٠	٠,٧٣	٠,٧٢

يتضح من الجدول رقم (٣) أن معاملات ثبات المقياس تتراوح ما بين (٠,٧٣ - ٠,٨٦)، وكلها معاملات ثبات مرتفعة تدل على تمتع المقياس بدرجة جيدة من الثبات.

جدول رقم (٥) يوضح الفروق بين المجموعتين على أبعاد «مقياس التوافق الشخصى والاجتماعى للراشدين»

الأبعاد	مجموعة العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء الحياة اليومية		مجموعة العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء الحياة اليومية		قيمة (ت)	اتجاه الفرق
	ع	م	ع	م		
التوافق الجسمى	٥٣,٧٢	٦,٠٤	٥٠,٣٠	٩,١١	٢,٢١	*لجانِب المجموعة الأولى
التوافق النفسى	٥٨,٠٤	٧,٠٨	٥٦,٩٦	٧,٨٩	١,٠٨	لجانِب المجموعة الأولى
التوافق الأسرى	٣٢,٥٠	٨,٨٣	٣٠,٧٨	٥,٤٦	١,١٧	لجانِب المجموعة الأولى
التوافق الاجتماعى	٣٨,٠٦	٧,٨٢	٣٦,٢٦	٨,٩٧	١,٠٧	لجانِب المجموعة الأولى
الانسجام مع المجتمع	٢٨,١٨	٣,٨٨	٢٧,٩٢	٤,١٧	٠,٣٢	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين

\* أفضل استخدام كلمة فى (جانب) بدلاً من استخدام كلمة فى (صالح) لأن الارتفاع فى الخاصية السلبية لا يصح أن نضعه فى (صالح) بل هو على العكس (ضد).

دالة إحصائية باستثناء بعد الانسجام مع المجتمع، فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين.

يتضح من جدول رقم (٥) أن جميع الفروق بين المجموعتين على أبعاد مقياس «التوافق الشخصي والاجتماعي»

جدول رقم (٦) يوضح الفروق بين المجموعتين على أبعاد مقياس «الرضا عن العمل»

الأبعاد	مجموعة العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسي والاجتماعي للتغلب على أخطاء الحياة اليومية		مجموعة العاملين الذين لا يستخدمون أساليب التوافق النفسي والاجتماعي للتغلب على أخطاء الحياة اليومية		قيمة (ت)	اتجاه الفرق
	ع	م	ع	م		
الرضا عن العمل	٩٤,٩٨	٦,١	٧٥,٨٤	٧,١٧	١٤,٣٨	لجانِب المجموعة الأولى
الرضا عن عدالة التوزيع	٢٨,٩٨	٢,٥٤	٢٠,٢٢	٢,٢٦	١٨,٢٣	لجانِب المجموعة الأولى
الرضا عن الإنجاز	٢١	١,٩٣	١١,٧٤	٢,٢٠	٢٢,٣٨	لجانِب المجموعة الأولى
الرضا المعرفي	١٢,٦٨	١,٩١	٨,٤٦	١,٨٨	١١,١٤	لجانِب المجموعة الأولى
عدالة الإجراءات	١٦,٣٤	١,٧٣	٨,٥٨	٢,٣٠	١٩,٠٨	لجانِب المجموعة الأولى
الرضا عن الذات	١٢,٣٦	١,٨٩	٦,٧٨	١,٨٥	١٤,٨٩	لجانِب المجموعة الأولى

نتائج تطبيق مقياس «التوافق الشخصي والاجتماعي» للراشدين، والتي ظهرت في الأبعاد الآتية :

### ١- التوافق الجسمي :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير «التوافق الجسمي» بين المجموعتين لجانب مجموعة العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسي والاجتماعي للتغلب على أخطاء الحياة اليومية.

وتشير «انتصار يونس» إلى أن «التوافق هو حالة الإشباع المتوازن لدوافع الفرد، وحاجاته، وتعتمد دوافع الفرد في أساسها على ميله الطبيعي نحو الحفاظ على تحقيق مقوماته الذاتية على المستوى البيولوجي، والنفسي، والاجتماعي على حد سواء. ففي المستوى

يتضح من الجدول رقم (٦) أن جميع الفروق بين المجموعتين على أبعاد مقياس «الرضا عن العمل، دالة إحصائية لجانب المجموعة الأولى.

### مناقشة النتائج :

حققت هذه الدراسة الهدفين الذين وضعت لهما من خلال : أولاً : يتضح من الجدول رقم (٥) تأكيد الفرض الأول في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير «أساليب التوافق النفسي والاجتماعي بين مجموعة العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسي والاجتماعي للتغلب على أخطاء الحياة اليومية، ومجموعة العاملين الذين لا يستخدمون أساليب التوافق النفسي والاجتماعي للتغلب على أخطاء الحياة اليومية من خلال

البيولوجى نجد أن أجهزة الجسم كلها تميل فى اتجاه التكامل، مما يشار إليه بالتوازن الفسيولوجى Homeo- stasis (٣٣٥:٥)

ويؤكد «بورى زينكو» J. Bory zenko أن الاستجابات المرضية التى تحدثها عملية عدم التوافق النفسى والاجتماعى لدى العاملين، وعدم الإحساس بالرضا عن العمل يمكن أن تؤدى إلى إحداث كثير من الأمراض الجسمية بداية من الإحساس بالصداع ونهاية الإصابة بمرض السرطان . (٤٤٣:٣٥)

## ٢- التوافق النفسى :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فى متغير «التوافق النفسى» بجانب مجموعة العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء الحياة اليومية.

وتؤكد «انتصار يونس» أن «التوافق النفسى هو سعى الفرد للحفاظ على تكامل الذات لأن أى خلل فى هذا التكامل - كما يحدث فى حالة الشعور بالنقص، والعجز، أو الشعور بالذنب - يؤدى إلى إعاقة التوازن النفسى، أو إلى عاهة نفسية تماثل الإعاقة، أو العاهة الجسمية بل تفوقها من حيث التسبب فى تفكك الشخصية، (٣٣٥: ٥)

وتتفق نتائج دراسة كل من «أشوك باندى» A.Pandey، وجيشورى Jayashree وسمينا أماد وآخرين S.Ahmad et al. فى وجود علاقة ارتباطية بين التوافق النفسى والقدرة على التغلب على أخطاء الحياة اليومية. (١١٠-١٠٤: ٥٤)

## ٣- التوافق الأسرى :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى متغير «التوافق الأسرى» بين المجموعتين بجانب مجموعة العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء الحياة اليومية.

ويرى «مصطفى فهمى» أن العلاقات الأسرية سواء منها ما كان بين الزوج والزوجة، أو بين الأبناء والآباء تعتبر من أهم العوامل التى تؤدى إلى توافق العامل النفسى أو إلى اضطرابه وسوء تكيفه فى عمله فالعامل الذى لا يشعر بالاستقرار العائلى يتعرض دون شك إلى الكثير من الأزمات النفسية التى تنعكس على عمله، وعلى علاقاته بزملائه (٢٠٨: ٢٢)

ويؤكد «بىم ألن» B. Allen أن «أخطاء الحياة اليومية تسبب الكثير من الإحباطات، وتزيد من مصادر القلق والتوتر، وينعكس تأثيرها السلبى على أسرة الفرد، وفى نطاق عمله، وتتطلب من العاملين التوافق معها Coping with حتى يستطيعوا التغلب على هذه الأخطاء التى تواجههم ويحققوا التوافق الأسرى، والإحساس بالرضا عن العمل (٥: ٢٩)

## ٤- التوافق الاجتماعى :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى متغير «التوافق الاجتماعى» بين المجموعتين بجانب مجموعة العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء الحياة اليومية.

فالتوافق الاجتماعى هو «المرونة التى يشكل بها الكائن الحى اتجاهاته، وسلوكه لمواجهة مواقف جديدة

بحيث يكون هناك تكامل بين تعبير الكائن عن طموحه، وتوقعاته، ومتطلبات المجتمع، (٢٤: ١١١)

ويرى ، أحمد ذكى صالح، أن حالات عدم التوافق الاجتماعي في مجال العمل لا ترجع إلى اضطراب نفسى عند العامل ذاته، بقدر ما ترجع إلى اضطراب في هذه العلاقات بين المحور الثلاثي الأبعاد الذى يتكون من العامل، والعمل، وسياسة الشركة (١: ٢٨٣)

وتشير نتائج دراسة ، ترنر، Turner إلى أن (٦٢٪) من أفراد عينة الدراسة وقوامها ألفا من أساتذة الجامعة يعانون من مصادر متعددة من أحداث الحياة الضاغطة تؤدي بهم إلى ارتكاب أخطاء يومية في عملهم، وتنعكس عليهم سلبيا في شكل الإحساس بسوء التوافق المهني، والشعور بانخفاض مستوى التفاعل مع المجتمع. (٦٠: ٤٣٩)

#### ٥- الانسجام مع المجتمع :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الانسجام مع المجتمع، بين المجموعتين والانسجام مع المجتمع يعنى الانسجام مع المستويات والمعايير الاجتماعية والحضارية دون التخلي عن التلقائية الفردية، والقدرة على الخلق والإبداع. (٩: ٩)

وتشير نتائج دراسة ، بوري زينكو، J.Borysenko إلى أن ٧٠٪ من المشكلات النفسية التي تواجه العاملين تنبع من أحداث الحياة الضاغطة، ومن سوء التوافق النفسى والاجتماعى، وسوء التوافق المهني. (٣٥: ٤٤٣)

ولقد أكد كل من ، ولفوك Woolfock، وريتشاردسون Richardson ثلاثة طرق للتغلب على مشكلات سوء التوافق النفسى والاجتماعى هي :

١- تعديل الاستجابات الفسيولوجية والعاطفية التي تحدثها هذه المشكلات.

٢- تغيير البيئة.

٣- تغيير المعتقدات الخاطئة للفرد، وتغيير أسلوب حياته. (٣٥: ٤٥١)

وتتفق نتائج دراسة كل من ، ديفيد واطسون وآخرين D. Watson et al.، وكاكاباداس A. Kakabase، وباندي Pandey، وبركاش Parkash، في أن التوافق النفسى والاجتماعى للعاملين يؤدي إلى التغلب على أخطاء الحياة اليومية، والإحساس بالرضا عن العمل، وإلى زيادة التفاعل والانسجام مع البيئة الخارجية، والإحساس باحترام الذات. (٦١: ١٤١ - ١٥٧)

ويرى ، السيد محمد خيرى، أن العمل على تحسين توافق العامل وعلاقاته مع كل من مكونات بيئته هذه سوف يؤدي إلى تحقيق التوافق المطلوب له في عمله. هذه العلاقات هي: علاقة العامل بالرؤساء، وعلاقة العامل بزملائه، وعلاقة العامل بظروف العمل، وعلاقة العامل بآلات العمل، وعلاقة العامل ببيئته خارج المؤسسة، (٤: ٥٧)

نخرج من التفسير العام للنتائج مقياس التوافق الشخصى والاجتماعى، إلى حقيقة هامة يؤكددها لندجرن، Lindigern مضمونها ،أن العمل يمكن أن يساعد العامل في تحقيق توافقه النفسى والاجتماعى، وحل مشكلاته مع أخطاء الحياة اليومية من خلال إعطائه دورا مهنيا، وبأن يتيح له فرصة الإحساس بالتوحد بالجماعة، وبأن يدرك أن الحوافز التي تدفع العمال هي في معظمها انفعالية ونفسية أكثر من كونها اقتصادية، كما يمكن تحسين الروح المعنوية

والإنتاج يجعل العامل يشارك في اتخاذ القرارات التي تؤثر في ظروف العمل ومصلحته، وتحسين مصادر الاتصال بين العمال والإدارة. (١٨: ٦٥)

## ثانيا - مناقشة نتائج تطبيق مقياس الرضا عن العمل .

يتضح من الجدول رقم (٦) تأكيد الفرض الثاني في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الرضا عن العمل ، بين مجموعة العاملين المتوافقين نفسيا واجتماعيا ومجموعة العاملين غير المتوافقين نفسيا واجتماعيا من خلال نتائج تطبيق مقياس الرضا عن العمل ، والتي ظهرت في الأبعاد الآتية:

### ١- الرضا عن العمل :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الرضا عن العمل ، لجانب مجموعة العاملين المتوافقين نفسيا واجتماعيا.

ويشير موتو ويدلو ، J.Motowowidle ، إلى أن الرضا عن العمل يرتبط بالعديد من العوامل من أهمها : المميزات المادية، وشغل مكانة وظيفية مرموقة داخل العمل، والإحساس بالتوافق النفسي والاجتماعي ، ( ٥١ : ٤٨٤-٤٨٩ )

وتتفق نتائج باتمان ، T. Bateman ، وأرجون W.orgon ، وسميت وآخرين Smith et al في وجود علاقة ارتباطية بين الرضا عن العمل، ومكوناته الرضا المعرفي، والرضا المزاجي أو الوجداني، والقدرة على الإنجاز، والتوافق النفسي والاجتماعي. (٣٢: ٥٥٧-٥٩٥)

### ٢- الرضا عن عدالة التوزيع :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الرضا عن عدالة التوزيع ، بين المجموعتين لجانب مجموعة العاملين المتوافقين نفسيا واجتماعيا.

ويشير هذا البعد إلى رضا العاملين عن الأجور، والفرقيات بالمقارنة بنظرائهم في المؤسسة، والمؤسسات الأخرى. (١٣: ٣٩٣)

ويرى شافر Shaffer، وشوبين Shaben ، أن سوء التوافق المهني ينبع من مصادر متعددة من أهمها : السخط على العمل الذي ينتج عن أجور منخفضة، وسوء التوافق النفسي والاجتماعي، وتوافر ردود أفعال نفسية سلبية تجاه الإدارة. (١٩: ٦٣)

وتؤكد نتائج دراسة أورجان D.Organ ، وريان R.Rayan ، وجود علاقة ارتباطية بين عدالة التوزيع داخل المؤسسة، وإحساس العاملين بالرضا عن العمل. (٥٢: ٧٧٥-٨٠١)

### ٣- الرضا عن الإنجاز :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الرضا عن الإنجاز، بين المجموعتين لجانب مجموعة العاملين المتوافقين نفسيا واجتماعيا.

ويشير هذا البعد إلى نوع من الرضا الداخلي للعاملين عن فعاليتهم داخل المؤسسة، وشعورهم بتحقيق ذاتهم خلالها. (١٣: ٣٩٣)

وتؤكد نتائج الدراسات التي قام بها كل من سكوت Scott ، وشاكر قنديل ، من خلال نظرية التعزيز أن التعزيز ( المكافأة ) عندما يرتبط بالأداء الجيد، والإنجاز



فى العمل يزىء من رضا العامل فى عمله، كما يزىء الأداء فى الوقت نفسه. (١٠: ١٥٣-١٩٠)

#### ٤- الرضا المعرفى :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى متغير الرضا المعرفى، بين المجموعتين لجانب مجموعة العاملين المتوافقين نفسيا واجتماعيا.

ويشير هذا البعد إلى الاقتناع بموقف العاملين من العمل، والرضا عن حريتهم فى إبداء الاقتراحات والآراء لتطوير العمل. (١٣: ٣٩٣)

ويتفق كل من (فروم) From، وهرزبرج Herthberg على أن الرضا المعرفى هو أحد عوامل الرضا عن العمل، وذلك فى صياغته لنظرية التوقع، استمد «فروم» هذه النظرية من أعمال ليفين وزملائه، Levin et al.، فى مستوى الطموح. فدافعية العامل للقيام بأداء عمل معين تحكمها العوائد التى يتوقع أن يحصل عليها من العمل، ودرجة تحقيق هذه التوقعات. (١٢: ٢٨-٣٠)

#### ٥- الرضا عن عدالة التوزيع:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى متغير الرضا عن عدالة التوزيع، بين المجموعتين لجانب مجموعة العاملين المتوافقين نفسيا واجتماعيا.

ويشير هذا البعد إلى اقتناع العاملين بسلامة وعدالة الإجراءات التى تتخذها الإدارة تجاه العاملين كاتخاذ القرارات، وتقدير الأجور، وظروف العمل. (١٣: ٣٩٤)

وتتفق نتائج دراسة فرح وآخرين، J.Farh et al مع نتائج دراسة جرينبرج Greenberg، فى أن إحساس

العاملين بعدالة التوزيع داخل المنشأة الصناعية، وعدالة القائد تؤدى إلى تعميق مكونات الرضا عن العمل لدى العاملين، وتزيد من الرغبة فى معاونة زملائهم، وتؤدى إلى الإحساس الإيجابى بالذات. (٣٨: ٧٠٥-٧٢١)

#### ٦- الرضا عن الذات :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى متغير الرضا عن الذات، بين المجموعتين لجانب مجموعة العاملين المتوافقين نفسيا واجتماعيا.

ويشير هذا البعد إلى الإحساس برضا الضمير، والاستقرار الوظيفى، والرضا عن قيام العاملين بخدمة الآخرين. (١٣: ٣٩٤)

ويرى «سوبر» Super، أن رضا العامل عن ذاته يتوقف على المدى الذى يجد فيه منفذا مناسباً لقدراته وميوله وسماته الشخصية، وعلى أساليب التوافق النفسى والاجتماعى الذى يمهّد له الرضا عن عمله. (١٦: ٢٣٧)

وتتفق نتائج دراسة «مورمان» Moorman، ونتائج دراسة تانكسى T.Tanasky، ونتائج دراسة جرينبرج Greenberg فى وجود علاقة ارتباطية بين إدراك العامل بعدالة التوزيع من جانب المؤسسة والرضا عن العمل، وإحساسه بالتوافق النفسى والاجتماعى، وشعوره بالرضا عن الذات. (٤٩: ١٩٥-٢٠٧)

ونخرج من التفسير العام لنتائج مقياس الرضا عن العمل، إلى بعض المقومات الأساسية التى لخصتها نتائج بحوث «أوبرداهم» Oberdahm، والتى تؤدى إلى الرضا عن العمل فى النقاط الآتية :

١- معاملة العمال معاملة تشعرهم باحترامهم لشخصياتهم.

٢- تمثيلهم تمثيلاً أميناً لدى الهيئات العليا.

٣- تطبيق قوانين الشركة ولوائحها عليهم تطبيقاً مرناً.

٤- مساعدتهم على التوافق النفسي والاجتماعي.

٥- الإرشاد والتوجيه النفسي في حل مشكلات العمل، وفي معالجة أخطاء الحياة اليومية. (١٨: ٢٥٨-٢٥٩)

ونخلص من نتائج هذه الدراسة إلى تأكيد أهمية التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين لزيادة الإنتاج، والانتظام في العمل، والتغلب على مشكلات العمل، ومعالجة أخطاء الحياة اليومية. وتحقيق الرضا عن العمل.

## المراجع العربية

١- أحمد ذكي صالح (١٩٦٧): «علم النفس في الإدارة والصناعة»، - دار النهضة العربية - القاهرة.

٢- أحمد عزت راجح (١٩٩٣): «أصول علم النفس»، - دار المعارف - القاهرة

٣- أحمد صقر عاشور (١٩٨٥): «السلوك الانساني في المنظمات»، - دار المعرفة الجامعية - الإسكندرية.

٤- السيد محمد خيرى (١٩٥٨): «الصحة النفسية والصناعة، مجلة الصحة النفسية - العدد (١) - المجلد (١) - الجمعية المصرية للصحة النفسية - القاهرة.

٥- انتصار يونس (١٩٩١): «السلوك الإنسانى، الطبعة الثامنة - دار المعارف - القاهرة

٦- جابر عبد الحميد (١٩٨٢): «دراسة مقارنة للتوافق الشخصى الاجتماعى لدى عينة من الطلاب والطالبات فى سن المراهقة بالمدارس المصرية والقبطية: بحوث ودراسات فى الاتجاهات والميول النفسية، - الجزء الثانى - المجلد السابع - مركز البحوث التربوية - جامعة قطر.

٧- حامد بدر (١٩٨٣): «الرضا الوظيفى لأعضاء هيئة التدريس بين العاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية»، - مجلة العلوم الاجتماعية - العدد الثالث - السنة الحادية عشرة، سبتمبر - جامعة الكويت.

٨- حلمى المليجى، وعبد المنعم المليجى (١٩٨٢): «النمو النفسى»، - الطبعة السادسة - دار المعرفة الجامعية - الإسكندرية.

٩- سعد المغربى (١٩٩٢): «حول مفهوم الصحة النفسية، مجلة علم النفس - العدد الثالث والعشرون - السنة السادسة - سبتمبر - الهيئة المصرية العامة للكتاب - القاهرة.

١٠- شاكراً قنديل (١٩٩٤): «الدافعية للعمل»، فى: فرج طه (محرر) «علم النفس الصناعى والتنظيمى فى الوطن العربى»، - دار المعارف - القاهرة.

١١- صلاح مخيمر (١٩٧٨): «مفهوم جديد للتوافق»، مكتبة الأنجلو المصرية - القاهرة.

١٢- عبد الرحمن مهدى (١٩٨٨): «رضا المعلم عن تخصصه المهنى وعلاقته بميول الطلاب نحو المادة الدراسية، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التربية - جامعة الزقازيق، فرع بنها،

١٣- عبد الحميد صفوت (١٩٩٨): «الرضا عن العمل بين المعلمين وعلاقته بالسلوك المؤسسى وبعض المتغيرات الديموجرافية - مجلة دراسات نفسية - العدد الثالث والرابع - المجلد الثامن - يوليو - أكتوبر - رابطة الاخصائيين النفسيين - القاهرة. ص ص (٣٧٥-٤١٨)

١٤- على محمد الديب (١٩٩٤): «بحوث في علم النفس على عينات مصرية - سعودية - عمانية، - الجزء الأول - الهيئة المصرية العامة للكتاب - القاهرة.

١٥- عويد سلطان المشعان (١٩٩٣): «دراسة مقارنة في الرضا المهني بين العاملين في القطاع الحكومي والعاملين في القطاع الخاص»، - مجلة دراسات نفسية - المجلد (٣) - أكتوبر - رابطة الأخصائيين النفسيين. ص (٥٦٩-٥٩٥)

١٦- عويد سلطان المشعان، وعوض خلف العنزي (١٩٩٩): «الرضا الوظيفي لدى المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين في القطاعين الحكومي والخاص»، - مجلة دراسات نفسية - العدد الثاني - المجلد التاسع - أبريل - رابطة الأخصائيين النفسيين. ص (٢٣٥-٢٦٥)

١٧- غازي العتيبي (١٩٩٢): «علاقة بعض متغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوافدة، والعمالة الوطنية في القطاع الحكومي بالكويت»، - معهد الإدارة العامة - العدد (٧١) سبتمبر - الرياض.

١٨- فرج طه (١٩٧٣): «قراءات في علم النفس الصناعي»، - مكتبة سعيد رأفت - القاهرة.

١٩- فرج طه (١٩٨٠): «علم النفس الصناعي والتنظيمي»، - الطبعة الثالثة - دار المعارف - القاهرة.

٢٠- قدرى حفنى (١٩٩١): «علم النفس الصناعي»، - (بدون)

٢١- محمد عبد المحسن التويجى (١٩٩٥): «بعض أبعاد الرضا الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض»، - مجلة دراسات نفسية - المجلد (٥) يوليو - رابطة الأخصائيين النفسيين ص (٤٧٩-٥٢٠).

٢٢- مصطفى فهمى: (ب.ت) «مجالات علم النفس»، - الطبعة الأولى - مكتبة مصر - القاهرة

٢٣- مصطفى زبور (١٩٧٥): «التوافق النفسى فى معجم العلوم الاجتماعية الشعبية القومية للتربية والعلوم والثقافة (يونسكو) - الهيئة المصرية العامة للكتاب - القاهرة.

٢٤- مها الكردى (١٩٨٠): «التوافق والتكيف الشخصى والاجتماعى»، - المجلة الاجتماعية القومية - العدد (٢-٣) - المجلد (١٧) - المركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية. ص ص (١٠٧-١١٩)

٢٥- ناصر محمد العدلى (١٩٨٦): «دوافع العاملين فى الأجهزة الحكومية فى السعودية: بحث ميدانى، معهد الإدارة العامة - الرياض.

٢٦- نصر العلى وآخرون (١٩٨٦): «التكيف والإرشاد النفسى، وزارة التربية والشباب - سلطنة عمان.

٢٧- يحيى مهني (١٩٧٦): «الرضا عن العمل بين مدرسى التربية الرياضية فى المرحلة الثانوية وعلاقة ذلك ببعض متغيرات الشخصية»، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التربية - جامعة الأزهر.

## المراجع الأجنبية

- 28- Ahmed, Sameena Et Al. (1991) "Organizational Role Stress A Psychological Study Of Middle Managers", Journal Of Personality And Clinical Studies, March, Vol. (7), No. (1), Pp 43-48.
- 29- Allen, Ben, (1990) "Personal Adjustment", Brooks/Cole Publishing Company, U.S.A.
- 30- Batia, Hans, (1964) "Abnormal Psychology". Oxford And Ibh. Publishing Company, New Delhi.
- 31- Barry, Margaret & Crosby Charles (1996) "Quality Of Life: As An Evaluative Measure In Assessing The Impact Of Community Care On People With Long-Term Psychiatric Disorders", British Journal Of Psychiatry, Feb., Vol. (168), No. (2), Pp. 210-216.
- 32- Bateman, S. Sorgan, W. (1983) "Job-Satisfaction And The Good-Soider" The Reatibnship Between Affect And Employee Citizenship", Journal Of Academy Of Management, Vol (26), No. (2), Pp. 587-595.
- 33- Beth, Fruman, (1982) "The Effect Of Resumption Of Empliyoment, Depending On Job Satisfaction Role Conception And Environmental Stress On Pastpartum Adjustment In The Primiparous Woman" Dissertation Abstracts International Vol. (43) No. (5a), Pp. 1476-1485.
- 34- Brehm, Sharon & Kassin saul, (1990) "Social Psychology", Houghton Mifflin Compay, Boston.
- 35- Borysenko, J., (1984) "Ways To Control Stress And Make It Work For You", U.S. News And World Report, Pp. 69-70.
- 36- Chang Edward, (1998) "Does Dispositional Optimism Moderate The Relation Between Perceived Stress And Psychological Well-Being? A Preliminary Investigation", Journal Article. Vol. (25), No. (2), Pp 233-240.
- 37- Curbow, Barbara Et Al. (1993) "Personal Changes, Dispositional Optimism And Psychological Adjustment To Bone Narrow Transplantation, Journal Of Behavioural Medicine, October, Vol. (16), No. (5), Pp 443-443.
- 38- Farh, J., Et Al. (1990) "Accounting For Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness And Tasks cope Versus Satisfaction", Journal Of Management, Vol. (16), No. (4), Pp 705-721.
- 39- Fine Mark & Olson Kenneth, (1997) "Anger And Hurt In Response To Provocation: Relationship To Psychological Adjustment", Journal Of Social Behavior And Presonality, June, Vol. (12), No. (2), Pp 325-344.
- 40- Jane, W. (1993) "Justice And Organizational Citizenship Behavior: What Is The Relationship, " Journal Of Employee, Responsibilities And Rights. Vol. (6), No. (3), Pp. 145-207.
- 41- Jayashree, V. & Rao, T. (1991) "Effects Of Work Status On Adjustment And The Life Satisfaction Of The Elderly" Indian Journal Of Clinical Psychology Sep. Vol. (18), No. (2), Pp. 41-44.
- 42- Kabanof, Boris & Ashton, Rod, (1985) "Conservation, Locus Of Control And Life Satisfaction: Aperson/Environment Fit Analysis", Journal Of Austrlian Psychologist, March, Vol. (19), No. (1), Pp
- 43- Kahabadse, Andrew (1986) "Organizational Alienation And Job Climate: A Comparative Study Of Structural Condition And Psychological Adjustment", Journal Article, Vol. (17), No. (4), Pp 458-471.
- 44- Kalimo. Raija & Vuori (1990) "Work And Sense Of Coherence" Resources For Comptence And Life Satisfaction", Journal Of Behavioural Medicine, Sum, Vol. (16), No. (2), Pp 76-89.

- 45- Mc kennell, A. (1978) "Cognition And Effect In Perceptions Of Well-Being", Social Indicators Research, pp. 389-420.
- 46- Lecci, Len Et Al. (1994) "Life Regrets And Current Goals As Predictors Of Psychological Adjustment", Journal Of Personality And Social Psychology, April, Vol. (66), No. (4), Pp 731-741.
- 47- Maynard, Marianne (1993) A comparison Of Female Professionals Role Profiles With Occupational Adjustment And Life Satisfaction", Journal Of Employment Counseling, Septem, Vol. (30), No. (3), Pp 133-142.
- 48- Mc Grath, Robert & Burghart Barry, (1993) "Measuring Life Stress: A Comparison Of Sife The Predictive Validity Of Different Socring Systems For The Social Readjustment Rating Scale, Journal Of Clinical Psychology, July, Vol. (39), No. (4), Pp 573-581.
- 49- Mehnert, Thomas Et Al. (1990) "Correlates Of Life Satisfaction In Those With Disabling Conditions", Journal Article, Vol. (35), No. (1), Pp 3-17.
- 50- Moss, R. & Schaefer, J. (1986) "Life Transitions And Crisis; A Conceptual Overview" In R. Moos (Ed.), "Coping With Life Crisis: An Integrated Approach, Plinum Publisher, New Yark, Pp 3-38.
- 51- Motwowidlo, J. (1993) (Predictng Sales Turnover From Any Pay Satisfaction", Journal Of Applied Psychology, Vol. (68) No. (4), Pp 484-489.
- 52- Organ, D. & Rayan, K., (1995) "A Meta-Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship Behavior ", Journal Of Personal Psychology, Vol. (48) No. (9) Pp 775-801.
- 53- Ostroff, Cheri (1992) "The Relationship Between Satisfaction Attitudes And Performance" : An Organizational Level Analysis", Journal Of Applied Psychology, Dec., Vol. (77) No. (6), Pp 963-974.
- 54- Pandey Ashok & Prakash, P., (1988) "A Study On Relationship Between Achievement Motivation And Satisfaction Of Industrial Employess " Journal Of Indian Psychologist, Dec., Vol. (3), No. (2). Pp 104-110.
- 55- Riggio, Ronald Et Al. (1993) "Social Skills, Social Support And Psychosocial Adjustment", Journal Article, Sept., Vol. (15), No. (3), Pp 275-280.
- 56- Roger, Leone, (1995) "The Relation Of Work Climate, Higher Order Need Satisfaction, Need Salience And Causality Orientations To Work Engagement, Psycological Adjustment And Job Satisfaction", Dissertation Abstracts Internatinal, Vol (56), No. (5b), Pp 2917-2925.
- 57- Shaffer, Margaret & Harison, David, (1998) "Expatriates Psycological Withdrawal From International Assignments: A Work, Non Work And Family Influence", Journal Article, Vol. (51). No. (1) Pp 87-118.
- 58- Stone, A. & Neale, J., (1984) "Effects Of Severe Daily Events On Mood", Journal Of Personality And Social Psychology, Vol. (46) No. (2), Pp 137-144.
- 59 -Traugbler, Lucas, (1990) "The Relationship Of Marital Satisfaction And Job. Satisfaction To Psycological Adjustment In Women", Dissertation Abstracts International Vol. (51), No. (10B), Pp 5074-5080.
- 60- Turner, J. (1986) "Starting At The Beginning" Concerns And Needs Of New Faculty" Paper Presented At The Professional And Organized Development Net-Work Connvention, Hidden Value Conference Center, Somerset P.A.
- 61- Watson, David Et Al. (1988) "Beyond Negative Affectivity: Measuring Stress And Satisfaction In The Workplace" Journal Of Organizational Behavior Management, Vol. (8), No. (2), Pp 141-157.
- 62- Weiten, Wayne (1983) "Psychology Applied To Modern Life" Adjustment In The 80 S", Cole Publishing Company.

